

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Tempo na profissão e *burnout* nos bombeiros profissionais:
o papel do suporte da chefia**

Maria Inês Silva Mendonça

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações**

2020

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**Tempo na profissão e *burnout* nos bombeiros profissionais:
o papel do suporte da chefia**

Maria Inês Silva Mendonça

Dissertação orientada pela Professora Doutora Maria José Chambel Soares

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

**Área de Especialização em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das
Organizações**

2020

“Os sonhos são como uma bússola, indicando os caminhos que seguiremos e as metas que queremos alcançar. São eles que nos impulsionam, nos fortalecem e nos permitem crescer.”

Augusto Cury

“O sucesso começa com um sonho, do sonho para a meta, da meta para a disciplina, da disciplina para a persistência e da persistência para a conquista.”

Anônimo

Agradecimentos

É com enorme apreço e gratidão que escrevo estas palavras e que me dirijo a todas as pessoas que ao longo destes 5 anos fizeram parte da minha vida, principalmente nesta etapa e que acreditaram em mim.

Em primeiro lugar agradeço aos meus pais e à minha irmã, por serem os meus pilares, por me mostrarem a forma mais pura de amor, e por ao longo de toda a minha vida me mostrarem o que é coragem, força e garra. Sou uma pessoa melhor graças a vocês e ao apoio incondicional que me deram.

A toda a minha restante família, por fazerem parte da minha vida e pela caminhada que fazemos todos lado a lado.

A todos os meus amigos agradeço o companheirismo, a amizade, cumplicidade e todos os momentos inesquecíveis ao longo destes anos.

À Ana em especial por me ter recebido de forma tão calorosa na faculdade. Agradeço por tornar o meu percurso académico mais fácil, por responder a todas as minhas dúvidas, mas essencialmente agradeço a amizade que nasceu deste mero acaso.

À Professora Doutora Maira José Chambel, pela disponibilidade, ajuda, todo o acompanhamento e paciência. Agradeço também a todos os professores que contribuíram para a minha formação, em particular os professores do núcleo de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações.

Índice

Resumo	iv
Abstract.....	v
1. Introdução	1
2. Fundamentação Teórica.....	4
3. Método e Procedimentos	12
3.1. Procedimento	12
3.2. Amostra.....	12
3.3. Medidas.....	13
3.4. Análise de dados	15
4. Resultados.....	16
4.1. Análise Fatorial Confirmatória (AFC).....	16
4.2. Medidas de Tendência Central, de Dispersão e Correlações das variáveis em estudo	17
4.3. Teste de Hipóteses	18
5. Discussão	20
6. Limitações do estudo e investigações futuras.....	25
7. Implicações Práticas	26
Referências Bibliográficas.....	30

Resumo

O *burnout* continua a ser uma temática bastante abordada em profissões caracterizadas por diversas exigências, como é o caso da profissão de bombeiro. Neste sentido, o presente estudo tem como objetivo analisar a relação entre o tempo de exercício da atividade de bombeiro (TEAB) e o *burnout* (exaustão e cinismo), assim como o papel moderador do suporte da chefia nessa mesma relação. De forma a testar este modelo teórico, foi utilizada uma amostra de 663 bombeiros profissionais portugueses e analisado o efeito da moderação através do *Process* (Hayes, 2018). As hipóteses não foram corroboradas pelo que, para a presente amostra, não existe uma relação entre o TEAB e o *burnout* experienciado pelos profissionais, e o suporte da chefia não modera a relação entre as variáveis anteriores. Contudo, verificou-se um efeito direto do suporte da chefia no *burnout* dos trabalhadores, algo que não estava previsto para esta investigação. Os resultados obtidos contribuem para a literatura ao alertar para a importância das chefias e o seu papel fundamental no bem-estar dos seus subordinados. São ainda apresentadas sugestões para investigações futuras no que concerne esta temática, assim como são discutidas as implicações práticas dos resultados.

Palavras-chave: bombeiros profissionais; *burnout*; suporte social da chefia.

Abstract

Burnout continues to be a topic that is widely dealt with in professions characterized by multiple demands, such as the firefighting profession. In this sense, the present study aims to analyze the relationship between the time of firefighter's activity (TEAB) and burnout (exhaustion and cynicism), as well as the moderating role of the chief's support in this same relationship. In order to test this theoretical model, a sample of 663 Portuguese professional firefighters was used and the effect of moderation was analyzed through Process (Hayes, 2018). The hypotheses were not corroborated so that, for the present sample, there is no relationship between the TEAB and the burnout experienced by professionals, and the chief's support does not moderate the relationship between the previous variables. However, there was a direct and significant effect of chief's support on the workers' burnout, something that was not foreseen for this investigation. The results obtained contribute to the literature by alerting to the importance of chiefs and their fundamental role in the well-being of their subordinates. Suggestions are also made for future research in this area, and the practical implications of the results are discussed.

Keywords: professional firefighters; burnout; chief's social support.

1. Introdução

A pressão e o *stress* são características inevitáveis de qualquer função. Contudo, quando estes se tornam excessivos, duradouros e difíceis de gerir, podem transformar-se em *stress* crónico e afetar a vida pessoal e familiar e o desempenho profissional (DECO PROTESTE, 2018). O *burnout* surge como uma resposta ao *stress* crónico mal gerido e associado ao trabalho (Pines & Keinan, 2005). Deste modo e segundo os autores, o *burnout* caracteriza-se pelo esgotamento físico e mental das capacidades do trabalhador e, consequentemente, afeta e modifica o trabalhador e a relação do mesmo com o seu trabalho (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014). Os dados relativamente à saúde mental dos trabalhadores europeus são alarmantes e enfatizam a necessidade de intervenções imediatas. Em 2007 e mais tarde em 2010, a *European Agency for Safety and Health at Work* constatou, através de um estudo, que cerca de 55,6 milhões de trabalhadores europeus sentiam o seu bem-estar psicológico afetado pelos riscos psicossociais da sua profissão. Novamente em 2014 a mesma instituição incidiu sobre esta temática e verificaram que os problemas de saúde mental custam à Europa aproximadamente 240 mil milhões de euros por ano. Em Portugal, os dados são igualmente preocupantes. Segundo a Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde (2017, citada por Diário de Notícias, 2017), os números apontam para 13,7% da população portuguesa ativa afetada pelo *burnout*.

O estudo realizado pela DECO PROTESTE (2018) identificou que três em cada dez (ou seja 30%) trabalhadores portugueses estão em risco de *burnout*. Simultaneamente verificaram que 15% dos inquiridos manifestam diversos sinais de esgotamento, dos quais 8% faltou em média 12 dias ao trabalho no último ano, consequência de níveis de *stress* exacerbado. É ainda importante mencionar que a comparação de trabalhadores do setor

público com trabalhadores do setor privado mostrou que, em termos de faltas, a percentagem de trabalhadores do setor público é três vezes superior à dos trabalhadores do setor privado. Estas faltas prejudicaram a carreira de cerca de dois terços dos inquiridos. Para além disso, os participantes relataram algumas consequências do *stress* extremo como: menor produtividade, menor eficácia, menor satisfação com o trabalho e menor envolvimento com a organização. De igual forma, este estudo verificou que os profissionais de saúde (não médicos) são o segundo grupo de trabalhadores em risco de *burnout* (39%). Tendo em conta todos estes dados e, segundo Gil Monte (2009), o *burnout* tornou-se um problema de saúde pública, uma vez que esta doença tem implicações na saúde física e mental de cada trabalhador, comprometendo assim a qualidade de vida dos mesmos. É evidente que o *burnout* tem ganho robustez ao longo do tempo, e em 2019, a Organização Mundial de Saúde (OMS, citado por Observador, 2019) passa a incluir o *burnout* na lista de doenças.

Como referido anteriormente, o *burnout* é uma variável presente na vida de qualquer trabalhador. Deste modo, apesar de inicialmente esta variável ser apenas estudada em profissões ligadas à saúde e à prestação de cuidados (Maslach & Jackson, 1981), atualmente a literatura relativamente à mesma é vasta, independentemente da área profissional (Ferreira, 2018). De acordo com a OMS (2017) o risco de desenvolver *burnout* pode estar associado a pouco controlo sobre as suas funções e pouco suporte. Makara-Studzińska, Golonka, e Izydorczyk (2019) afirmam que os bombeiros sofrem uma constante exposição a experiências traumáticas (por exemplo: incêndios, acidentes, ferimentos graves ou até mortes), sendo visível a grande tensão experienciada no dia a dia destes profissionais. Estes autores conseguiram corroborar o que foi constatado pela OMS e, verificaram que as exigências do trabalho dos bombeiros e o pouco controlo sobre o desempenho das suas funções aumenta o risco de *burnout*. Seguindo esta linha de

pensamento, a presente investigação visa estudar o *burnout* em bombeiros, visto que esta profissão e as atividades por eles desempenhadas têm especificidades, tornando-os mais vulneráveis a riscos físicos e psicológicos no trabalho (Rosa, Passos, & Queirós, 2015).

Na presente investigação será também estudado o suporte da chefia uma vez que, segundo a OMS (2017), o *burnout* pode ser agravado pelo baixo controlo sobre as atividades profissionais (uma das características da profissão de bombeiro) e pelo pouco ou falta do suporte da chefia. Simultaneamente, a DECO PROTESTE (2018) apurou que a maioria dos inquiridos está insatisfeita com o seu trabalho, onde cerca de metade da amostra de trabalhadores portugueses apontou a falta de apoio dos superiores hierárquicos como uma das principais razões para tal. Já em 2005, Oginska-Bulik verificou que os bombeiros com elevados recursos a apoiá-los, percecionaram o ambiente de trabalho como menos *stressante* e manifestaram um menor número de problemas de saúde mental. Esta ideia é suportada pelo Modelo de Exigências e Recursos (Bakker & Demerouti, 2006) que defende que as exigências de uma função podem ser reduzidas através da disponibilização de recursos para lidar com as mesmas.

Atendendo ao que foi anteriormente supracitado, é evidente que muitos profissionais (particularmente bombeiros) apresentam um ou diversos sintomas de *burnout*. Contudo, alguma literatura apresenta resultados contraditórios. É o exemplo de Miguel, Vara e Queirós (2014) e Melo e Carlotto (2016), visto não constatarem nenhuma relação entre diversas variáveis, nomeadamente entre o tempo total de exercício da profissão (bombeiro) e o *burnout*. Ainda assim, consideram a possibilidade desta relação poder ser moderada pelo suporte social. É importante referir que, de um modo geral, existem inúmeros estudos com populações de bombeiros internacionais que procuram descrever o *burnout* nesta profissão (por exemplo: Melo & Carlotto, 2016; Vaulerin, d'Arripe-Longueville, Emile, & Colson, 2016; Krok, 2016). No entanto, o contexto e fatores

socioculturais são únicos de cada país, tornando-se assim essencial a realização de estudos com corporações de bombeiros portugueses, de modo a ter uma maior fiabilidade e aplicabilidade dos resultados apresentados. Visto que em Portugal a maioria do socorro é assegurado pelos bombeiros (Ferreira, 2018), é fundamental o desenvolvimento de estudos portugueses que analisem os fatores que desencadeiam os problemas de saúde mental nesta população, bem como os fatores passíveis de desacelerar o desenvolvimento dessas patologias ou, até mesmo preveni-las e assim melhorar as estratégias de intervenção.

Desta forma, o presente estudo tem como objetivos identificar uma relação positiva entre o tempo de exercício da profissão de bombeiro e o *burnout* experienciado por estes profissionais, assim como, o papel moderador do suporte da chefia (espera-se que esta variável atenua a relação entre as duas primeiras variáveis); alertar para a importância da deteção precoce de sintomas de *burnout* nestes profissionais e para o papel fundamental que as chefias poderão ter neste processo; e incentivar a formação e desenvolvimento das chefias, de forma a tornarem-se numa peça essencial na prevenção da saúde mental dos seus subordinados.

2. Fundamentação Teórica

O *burnout* aparenta ter uma definição constante e relativamente transversal a todos os estudos realizados ao longo dos anos. Freudenberger (1977) define *burnout*, pela primeira vez, como uma condição de *stress* excessivo levando, consequentemente, à exaustão, perda de interesse e perda da capacidade de *coping* (Deville, Wright, & Varker, 2009). Atualmente, o *burnout* já é uma doença reconhecida pela Organização Mundial de Saúde, cujo código de referência médica da Classificação Internacional de Doenças é QD85 (Hanson, 2019). De acordo com Ruotsalainen, Verbeek, Mariné e Serra (2014) o

burnout é “um estado mental persistente, negativo e relacionado com o trabalho, em indivíduos ‘normais’”. Assim, o *burnout* profissional surge de uma resposta relativamente longa a *stressores* emocionais e interpessoais do trabalho. Além disso Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) salientam o facto de o *burnout* ser uma experiência individual. Freudenberger (1977, p. 26) faz referência a um “desgaste excessivo resultante de um esforço constante para alcançar expetativas irrealistas colocadas pelo próprio ou pelos valores da sociedade”. Deste modo, este desgaste provoca um esgotamento de recursos físicos e mentais e é acompanhado de irritabilidade, raiva, abstinência e exaustão (Hanson, 2019).

Segundo Bethea, Samanta, Kali, Lucente e Richmond (2019), o modelo de *burnout* mais utilizado foi desenvolvido por Maslach e colegas (2001). Este descreve o *burnout* como uma variável tridimensional, sendo caracterizada por exaustão emocional - distanciamento emocional e cognitivo do trabalho -, cinismo/despersonalização/indiferença – atitudes negativas sobre as pessoas e/ou o trabalho (Maslach & Jackson, 1981) - e a baixa realização pessoal – avaliação negativa e experiências de insatisfação na realização do trabalho (Maslach *et al.*, 2001, p. 192). É relevante mencionar que a exaustão e a despersonalização são consideradas as dimensões *core*, sendo que a baixa realização pessoal resulta das anteriores. Consequentemente, neste estudo apenas foram medidas as dimensões *core*. É ainda referido pelos autores que as três dimensões podem se desenvolver em paralelo e simultaneamente. Apesar de ser uma variável tridimensional, o *burnout* pode ser acompanhado por sofrimento, eficácia e motivação reduzida e desenvolvimento de atitudes/comportamentos disfuncionais no trabalho (Ruotsalainen *et al.*, 2014). De acordo com Armstrong e Taylor (2017), o *burnout* é mais comum em indivíduos que não têm qualquer tipo de controlo sobre o seu ambiente de trabalho. Esta ideia é evidente à luz do Modelo de Exigências e Recursos

(Bakker & Demerouti, 2006) que define as exigências como qualquer característica física, psicológica, social ou organizacional do trabalho que requer ou esforço físico ou mental ou competências. Esse esforço, por sua vez, está associado a custos físicos ou psicológicos. Quanto aos recursos, esses são também aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais. Contudo, são utilizados para atingir os objetivos da função e reduzem as exigências e custos associados. Para além disso, ajudam na estimulação do crescimento e desenvolvimento pessoal. Esta teoria afirma que os trabalhos que apresentam exigências crónicas – como por exemplo carga de trabalho excessiva – levam ao esgotamento dos recursos dos trabalhadores e, conseqüentemente, à exaustão/esgotamento de energia. Simultaneamente mostraram que este efeito era mais forte em trabalhadores que tinham poucos recursos à sua disposição. Assim, é claro que os recursos podem servir de atenuadores das exigências. Atendendo ao que já foi referido anteriormente é evidente que os bombeiros são indivíduos muito propensos ao desenvolvimento de *burnout*, uma vez que as exigências presentes no desempenho da função são muitas e os recursos de que podem fazer uso são escassos.

Todos os profissionais, independentemente da área onde exercem a sua função, são suscetíveis ao desenvolvimento de *burnout*. Como supracitado, esta doença é mais comum em indivíduos com pouco ou nenhum controlo sobre as condições/ambiente de trabalho. Para além deste fator, o *burnout* foi também associado ao aumento da carga de trabalho e à deterioração do ambiente profissional (Bethea *et al.*, 2019). Mais concretamente, fatores como longas horas de trabalho – por turnos – (Soteriades, Psalta, Leka, & Spanoudis, 2019), sistemas de suporte insuficientes – relações interpessoais fracas entre colaboradores – (Bethea, *et al.*, 2019) e separação das suas famílias aquando de catástrofes (Soteriades, *et al.*, 2019), contribuem para a evocação de uma reação (natural) de medo (Makara-Studzińska *et al.*, 2019), e, conseqüentemente, para o

aparecimento do *burnout*. De facto, no caso dos bombeiros, existe um conjunto de fatores situacionais e características da profissão que culminam num maior desenvolvimento de *burnout*. Deste modo, ao longo da sua carreira, estes profissionais são expostos a variados riscos e situações, afetando-os física, cognitiva e emocionalmente (Wu, Yuan, Yen, & Xu, 2019). Atendendo a isso, alguns dos deveres dos bombeiros – ajudar e transportar vítimas e feridos de acidentes e/ou incêndios – estão associados a um *stress* mental e uma pressão extrema, particularmente quando envolve fatalidades de crianças e/ou jovens adultos (Soteriades, *et al.*, 2019). Como consequência desses deveres, os bombeiros operam sob condições extremas – incêndios, acidentes ou outras ocorrências-, onde estão frequentemente presentes exigências desafiantes, resultando num trabalho físico pesado (DeJoy, Smith & Dyal, 2017).

Simultaneamente, a privação de sono, utilização de mecanismos de *coping* pouco saudáveis – consumo de álcool e drogas-, equilíbrio trabalho-família deficiente e exposição ao suicídio (Bethea, *et al.*, 2019) aumentam ainda mais a propensão ao *burnout*. Os bombeiros têm sempre presente uma ambiguidade no desempenho da sua profissão uma vez que, apesar de saberem que a morte é um potencial resultado, a sua missão é salvar vidas e propriedades. Esta ambiguidade contribui para um aumento de *stress* e expectativas irrealistas (Perrott & Blenkarn, 2015). É importante mencionar que por vezes, pode ocorrer uma traumatização secundária, isto é, em algumas situações os profissionais acabam por se envolver nos estados emocionais das vítimas, acrescentando mais *stress* à situação (Makara-Studzińska *et al.*, 2019). De acordo com estes autores, os recursos pessoais podem atenuar e ajudar a lidar com esse *stress*. Assim, segundo Hanson (2019) o *stress* não tratado pode evoluir para condições mais graves como *stress* ocupacional, *burnout* e *stress* pós-traumático (PTSD). Quando afetados pelo *burnout* há uma maior probabilidade de desenvolverem outros comportamentos negativos como o absentismo,

turnover e desempenho reduzido (Maslach & Jackson, 1981). Deste modo, Armstrong e Taylor (2017) referem que é fundamental prevenir o *burnout*, assegurando que os profissionais têm à sua disposição ferramentas e suporte necessário para lidar com a extrema pressão a que estão sujeitos. Essa prevenção pode passar igualmente pelo reconhecimento frequente dos seus resultados ou até mesmo o esforço. Em 2008, Chang, Lee, Connor, Davidson e Lai mostraram que a idade mais avançada e as experiências de trabalho mais longas estavam associadas a distúrbios psiquiátricos e morbidades pós-traumáticas em equipas de resgate. Por isso coloca-se a primeira hipótese para verificar se de facto, o tempo de desempenho da função influencia o *burnout* sentido por esses profissionais:

Hipótese 1 – O tempo de exercício da atividade de bombeiro apresenta uma relação positiva com o *burnout*.

Segundo Lin, Ensel, Simeone e Kuo (1979, p.109) o suporte social pode ser definido como “um apoio acessível a um indivíduo através de laços sociais com outros indivíduos, grupos e a comunidade em geral”. A definição de suporte social de Leavy (1983, p. 5) para além da disponibilidade das relações de ajuda, aborda ainda a qualidade dessas mesmas relações, sendo necessário terem uma natureza positiva. O suporte social pode assumir diferentes formas: preocupação emocional, ajuda física [por exemplo no cumprimento de objetivos (Ganster, Fusilier, & Mayes, 1986)], informação disponibilizada ou avaliação fornecida (Marcelissen, Winnubst, Buunk, & de Wolff, 1988). O suporte social pode ser fornecido através de diferentes fontes. São elas os colegas/pares, a família, a chefia ou a organização. Independentemente do tipo de suporte social, este pode ter diversos objetivos: desviar o foco dos colaboradores de potenciais

stressores, ajudar na reinterpretação da situação *stressante* de forma a parecer menos ameaçadora (Heaney, Price, & Rafferty, 1995), aumentar a motivação dos colaboradores para gerirem as situações *stressantes*, reduzir a ansiedade e as ameaças à autoestima e, por fim, aumentar os recursos disponíveis para lidar com as situações *stressantes* (Rook, 1984). No que toca ao suporte da chefia/supervisores, este tem enfoque no apoio emocional, a avaliação e a disponibilidade de suporte (Marcelissen *et al.*, 1988). Neste sentido, o suporte da chefia pode ser dado de diversas formas: reconhecendo o trabalho árduo dos colaboradores, aliviando a carga de trabalho (sempre que possível) e fomentando o compromisso com o trabalho (Terry, Nielsen, & Perchard, 1993). De acordo com Heaney e colaboradores (1995) o suporte da chefia pode também ser dado sob a forma de *feedback* conotado de preocupação, compreensão ou afirmação. O suporte da chefia/supervisores é deveras importante, uma vez que estes estão numa posição que lhes permite influenciar alguns dos *stressores* dos seus colaboradores (Terry *et al.*, 1993). Assim, o suporte social da chefia parece ser mais benéfico para os trabalhadores (particularmente para os bombeiros) em detrimento das restantes fontes de suporte (Stanley *et al.*, 2019). Também Varvel e colaboradores (2007) e Evans, Pistrang, e Billings (2013) verificaram que o suporte social da chefia apresentava uma maior correlação com a diminuição da severidade dos sintomas negativos relacionados com a vivência de eventos traumáticos no trabalho. Desta forma, constataram que o suporte social da chefia tem um impacto direto no *stress* experienciado por estes profissionais.

Retomando o Modelo de Exigências e Recursos de Bakker e Demerouti (2006), e tendo em conta as definições de exigências e recursos anteriormente explicitadas, é possível aferir que esta teoria defende que as exigências do trabalho têm um papel impactante no esgotamento dos recursos e energia dos trabalhadores. É ainda importante referir que este efeito era tanto mais forte quanto menor o número de recursos disponíveis.

Deste modo, é evidente que os recursos (como por exemplo o suporte da chefia) têm um papel fundamental e atenuador na relação entre o(s) *stressor(es)* e a *strain (burnout)*. Assim, não sendo possível retirar alguns *stressores* característicos da profissão de bombeiro, foi necessário pensar e desenvolver métodos para influenciar a relação desses mesmos *stressores* com o *outcome*, neste caso o *burnout* experienciado pelos profissionais.

A literatura identifica dois mecanismos pelos quais o suporte social pode mitigar os efeitos adversos dos *stressores* na vida e no trabalho. Deste modo, o suporte social pode influenciar o bem-estar no geral, ou pode atuar como uma variável moderadora, influenciando as relações entre o *stressor* e o *outcome*, geralmente com efeito de *buffer* (House, 1981). Assim, é claro o papel fundamental que o suporte da chefia/supervisor tem nos efeitos adversos provenientes da relação entre as exigências do trabalho e o bem-estar físico/psicológico dos colaboradores. De acordo com Terry e colaboradores (1993) os níveis elevados de suporte da chefia têm um efeito *buffer* nos sentimentos de despersonalização (uma das dimensões do *burnout*) nas pessoas cujo trabalho apresenta inúmeras exigências. Os autores constataram ainda que a percepção da disponibilidade do suporte do supervisor teve um efeito principal significativo no bem-estar psicológico. Seguindo esta linha de pensamento, Schaufeli e Enzmann (1998) acreditam que é possível que o suporte da chefia e/ou da própria organização (recursos) possa atenuar o *burnout* dos colaboradores. Assim, as chefias têm um papel central na forma como os indivíduos abordam e processam eventos traumáticos relacionados com o trabalho (Evans *et al.*, 2013). Deste modo, é evidente a importância de formar as chefias para esse papel. De facto, Heaney e colaboradores (1995) verificaram que a formação de chefias para o fornecimento de suporte social levou os seus subordinados a relatar menos sintomas depressivos e somáticos. Contudo, são escassos os estudos que abordam particularmente

o efeito *buffer* do suporte da chefia em populações de bombeiros. Ainda assim, Weiss, Marmar, Metzler e Ronfeldt (1995) verificaram este efeito na relação entre as exigências da atividade profissional e a *strain* experienciada por profissionais de intervenção primária. De igual modo, outros estudos (e.g. Regehr, Hill, Knott, & Sault, 2003; Stanley, *et al.*, 2019) estudaram o efeito atenuador/*buffer* do suporte social especificamente com bombeiros. Neste sentido, Stanley e colaboradores (2019) verificaram que os bombeiros que relataram níveis mais elevados de suporte social (da chefia, colegas de trabalho e/ou família/amigos) afirmavam que as pessoas que lhes forneciam apoio eram mais fáceis de abordar, confiáveis e disponíveis para conversar sobre problemas pessoais. Deste modo, os bombeiros acreditavam que estes indivíduos teriam o objetivo de tornar as suas vidas profissionais mais fáceis. Consequentemente, estas crenças parecem ter efeito redutor na severidade dos sintomas de PTSD. Por sua vez, Jeanette e Scoboria (2008) analisaram a disponibilidade de suporte e os efeitos dos diferentes tipos de suporte nos bombeiros. Os autores concluíram que a disponibilidade de suporte, as intervenções e até mesmo discussões informais eram vistas como positivas e benéficas. Por fim, Varvel e colaboradores (2007) verificaram que o suporte da chefia tem um efeito único na variação de *stress*, efeito esse que o suporte dos pares não tem. Deste modo, estes resultados sugerem que as chefias podem ter um papel único na vida profissional dos bombeiros. Não obstante, alguns autores defendem que é necessário desenvolver estudos para perceber o papel das diferentes fontes de suporte. É o exemplo de Terry e colaboradores (1993) que sugerem que as limitações dos estudos anteriores e a incapacidade de fornecerem um suporte mais robusto ao modelo de *buffer* podem ser justificadas pela falta de especificidade do suporte social. Assim, o presente estudo pretende analisar o efeito do suporte da chefia na relação entre o tempo que o profissional está na organização e o *burnout* experienciado pelo mesmo:

Hipótese 2 – O suporte social por parte do chefe tem um efeito moderador na relação entre o tempo na atividade de bombeiro e o burnout, de tal forma que esta relação é mais fraca quando existe um suporte mais elevado, quando comparado com as situações em que o suporte é mais baixo.

3. Método e Procedimentos

3.1. Procedimento

Os dados recolhidos para a presente investigação resultam de uma parceria entre a Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa e a Escola Nacional de Bombeiros (ENB). Esta parceria esteve ao encargo e sob a coordenação da Professora Doutora Maria José Chambel. Para proceder à recolha de dados, a ENB contactou (via *e-mail*) vários bombeiros profissionais dos diferentes distritos do país (Portugal Continental e ilhas), solicitando a colaboração dos mesmos no presente estudo. Assim, os participantes responderam a um questionário *online*, cuja participação ocorreu de forma voluntária, sem qualquer tipo de recompensa e, onde a confidencialidade e anonimato dos dados foi sempre assegurado ao longo de todo o processo. É ainda relevante mencionar que os dados foram recolhidos entre Janeiro e Março de 2017.

3.2. Amostra

Este estudo conta com a participação de um total de 664 bombeiros profissionais. No entanto, um dos inquiridos não respondeu à pergunta “*Há quanto tempo é bombeiro?*”. Assim, não é possível incluir o participante no presente estudo, uma vez que a pergunta referida anteriormente avalia uma das variáveis a ser estudada nesta investigação. Deste

modo, para os propósitos desta investigação apenas é possível contabilizar 663 participantes. A amostra é constituída por 538 indivíduos do sexo masculino (81.1%) e 125 indivíduos do sexo feminino (18.9%). No que diz respeito à idade, os participantes responderam numa escala de 1 a 4 (1 = *menos de 25 anos*; 2 = *entre 26 e 35 anos*; 3 = *entre 36 e 45 anos*; e 4 = *mais de 45 anos*), onde 274 participantes (41.3%) têm entre 26 e 35 anos, 244 participantes (36.8%) têm entre 36 e 45 anos, 75 participantes (11.3%) têm mais de 45 anos e, 70 participantes (10.6%) têm menos de 25 anos. Para além disso, 548 bombeiros profissionais (82.7%) acumulam funções como bombeiro voluntário. Como mencionado anteriormente, a amostra é composta por bombeiros dos 18 distritos de Portugal e das regiões autónomas (Madeira e Açores), onde o maior número de participantes atuam no distrito de Lisboa (12.5%) e o menor número de participantes é proveniente de Vila Real (1.2%). Por fim, a amostra é constituída por bombeiros de todas as categorias existentes na carreira de bombeiro. Os *bombeiros de 3ª* são o maior grupo dentro da amostra, contando com 148 bombeiros desta categoria (22.3%) e, por outro lado, as categorias com menos expressão são “*oficial bombeiro superior*”, “*sub-chefe principal*”, “*chefe de 2ª classe*” e “*chefe de 1ª classe*”, contando cada uma das categorias com 1 participante (0.2%).

3.3. Medidas

Tempo de exercício da atividade de bombeiro. O tempo de exercício da atividade de bombeiro foi avaliado através de um item (*Há quanto tempo é bombeiro?*). O item foi respondido numa escala de Likert de 4 pontos, cujo 1 corresponde a “*menos de 1 ano*”; 2 corresponde a “*entre 1 e 5 anos*”; 3 corresponde a “*entre 6 e 10 anos*”; e 4 corresponde a “*mais de 10 anos*”. Dos 663 participantes do estudo, 476 bombeiros (71.8%) responderam 4 (*mais de 10 anos*), 109 participantes (16.4%) responderam 3

(entre 6 e 10 anos), 72 participantes (10.9%) responderam 2 (entre 1 e 5 anos), e apenas 6 bombeiros (0.9%) responderam 1 (menos de 1 ano).

Burnout. O *burnout* foi avaliado através de 10 itens da escala *Maslach Burnout Inventory* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), já anteriormente traduzida e utilizada num estudo com bombeiros portugueses (Ângelo & Chambel, 2012). Os 10 itens estão igualmente divididos por 2 dimensões *core* do *burnout*: exaustão (item 1 ao item 5) e cinismo (item 6 ao item 10). Alguns exemplos de itens das dimensões são respetivamente “Trabalhar durante todo o dia como bombeiro(a) é realmente uma pressão para mim.”; “Perdi entusiasmo pelo meu trabalho como bombeiro(a).”. Os 10 itens foram respondidos através de uma escala de Likert de 7 pontos (1 = *Nunca*; 2 = *Uma ou duas vezes no mês*; 3 = *Algumas vezes no mês*; 4 = *Uma vez por semana*; 5 = *Algumas vezes por semana*; 6 = *A maior parte dos dias*; 7 = *Todos os dias*). Assim, pontuações altas nas resposta aos itens indicam níveis de *burnout* mais elevados. A dimensão da exaustão tem um coeficiente de consistência interna (α) de $\alpha = 0.92$, e o cinismo $\alpha = 0.76$.

Suporte da Chefia. O suporte da chefia foi medido através de 7 itens da escala *Leader-Member Exchange* (LMX; Scandura & Graen, 1984), já anteriormente traduzida e utilizada num estudo com militares (Chambel, Castanheira, Oliveira-Cruz & Lopes, 2015). Alguns exemplos destes itens são “O meu comando tende a utilizar o seu poder para me ajudar a resolver problemas desta minha atividade.” e “O meu comando compreende os meus problemas e necessidades.”. Todos os itens desta escala foram respondidos numa escala de Likert de 7 pontos (1 = *Discordo Totalmente*; 2 = *Discordo*; 3 = *Discordo Moderadamente*; 4 = *Não concordo nem discordo*; 5 = *Concordo Moderadamente*; 6 = *Concordo*; 7 = *Concordo Totalmente*). Deste modo, pontuações elevadas nas respostas aos itens indicam níveis de suporte da chefia elevados. Esta escala teve um coeficiente de consistência interna (α) de 0.92.

3.4. Análise de dados

Para realizar a análise de dados foram utilizados os programas estatísticos *IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 24.0)*, *SPSS Analysis of Moment Structures (AMOS 25.0)* e o *Process*, a ferramenta computacional desenvolvida por Hayes (2018).

Utilizou-se o programa AMOS 25.0 para realizar a análise fatorial confirmatória (AFC). Esta consiste em testar o modelo de medida, ou seja o modelo teórico que integra e relaciona as variáveis latentes do presente estudo (*burnout* e suporte da chefia), e comparar com o modelo de um só fator. Com o objetivo de descartar a hipótese de ocorrer um erro de método comum, ou seja, os resultados derivarem do facto das variáveis terem sido medidas utilizando o mesmo método – neste caso, o questionário – confrontámos o modelo teórico com o modelo de um fator. Assim, AFC é utilizada para descartar a possibilidade dos resultados poderem ser explicados por apenas uma dimensão (uma variável latente que agrupa em si todas as respostas aos itens de todas as variáveis em estudo). Para efeitos de comparação dos dois modelos foi necessário analisar as diferenças de qui-quadrado (χ^2) e os principais índices de ajustamento que, segundo Bryne (2013), devem ser iguais ou superiores a 0.9 - *Comparative Fit Index* (CFI), para o *Incremental Fit Index* (IFI) e para o *Tucker Lewis Index* (TLI)-, e o que deve ser igual ou inferior a 0.08 - *Root Mean Squared Error of Approximation* (RMSEA).

Após a realização da AFC, procedeu-se à análise de dados utilizando o *SPSS 24.0*. Para tal calculou-se, para todas as variáveis em estudo, as medidas de tendência central (média) e de dispersão (desvio-padrão), os coeficientes de consistência interna/alfas de *Cronbach* (α) e os coeficientes de correlação de *Pearson* (r). Por fim, procedeu-se ao teste das hipóteses através da ferramenta computacional *Process* (Hayes, 2018), operacionalizada

no SPSS 24.0. Foi utilizado o *Modelo 1*, visto ser o que se adequa ao estudo das hipóteses e ao estudo do efeito moderador proposto pelo modelo teórico da presente investigação.

4. Resultados

4.1. Análise Fatorial Confirmatória (AFC)

A AFC permitiu-nos avaliar o ajuste das respostas obtidas face ao modelo teórico proposto, sendo este composto pelas variáveis latentes em estudo (*burnout* – modelo teórico de segunda ordem, uma vez que é constituído por duas variáveis latentes: *exaustão* e *cinismo* –, e o *suporte da chefia*). Sendo o *tempo de exercício da atividade de bombeiro* uma variável diretamente observável, então esta não é incluída na AFC. Deste modo, atendendo apenas às duas variáveis primeiramente mencionadas e ao modelo teórico, verificou-se um bom ajuste do modelo teórico para todos os índices de ajustamento (IFI = 0.95; TLI = 0.94; CFI = 0.95; RMSEA = 0.07; $\chi^2(115) = 516.96$, $p < 0.01$). Contrariamente, o modelo de um só fator, no qual todas as variáveis observadas representam uma única variável latente, não só demonstrou valores mais baixos nos índices de ajustamento (IFI = 0.58; TLI = 0.51; CFI = 0.58; RMSEA = 0.21), como obteve um valor de qui-quadrado significativamente mais elevado [$\chi^2(118) = 3484.75$, $p < 0.01$]. Deste modo, o modelo teórico foi o modelo que melhor se ajustou aos dados [$\Delta\chi^2(3) = 2967.79$, $p < 0.01$], demonstrando que as variáveis latentes em estudo representam constructos distintos.

4.2. Medidas de Tendência Central, de Dispersão e Correlações das variáveis em estudo

Tabela 1 - Médias (M), Desvios-Padrão e Correlações (r) das variáveis em estudo

	M	D.P.	r			
			1	2	3	4
1. TEAB	3.59	0.72				
2. Exaustão	3.10	1.45	0.03			
3. Cinismo	2.34	1.13	0.00	0.63**		
4. Suporte da Chefia	4.76	1.37	- 0.08*	- 0.31**	- 0.28**	

Nota: N = 663. TEAB = Tempo de exercício da atividade de bombeiro. *p < 0.05 (bilateral); ** p < 0.01 (bilateral).

Na tabela 1 é possível observar os valores médios e os desvios-padrão para as variáveis em estudo. Tendo em conta que para a variável “*tempo de exercício da atividade de bombeiro*” foi utilizado uma escala ordinal de 4 pontos, que varia entre 1 (*menos de 1 ano*) e 4 (*mais de 10 anos*) e a M = 3.59 e o D.P. = 0.72 então, em média, a população da amostra em estudo está ao serviço desta profissão há mais de 10 anos. Como referido anteriormente e no que diz respeito ao *burnout*, este é caracterizado pela exaustão e pelo cinismo. Ambas as dimensões foram respondidas através de escalas de Likert de 7 pontos, variando entre 1 (*nunca*) e 7 (*todos os dias*). Assim, a exaustão apresentou uma M = 3.10 e D.P. = 1.45, o que significa que, em média, a população desta amostra experienciou exaustão algumas vezes no mês. Quanto ao cinismo, este apresentou uma M = 2.34 e D.P. = 1.13, o que demonstra que, em média, a população desta amostra experienciou cinismo (ou seja, atitudes negativas face às pessoas ou ao trabalho) uma ou duas vezes por mês.

Por fim, para estudar o suporte da chefia foi utilizado uma escala de Likert de 7 pontos, variando de 1 (*discordo totalmente*) a 7 (*concordo totalmente*). Como é possível observar na tabela 1, esta variável apresenta uma $M = 4.76$ e um $D.P. = 1.37$. Assim, a população da presente amostra, em média, concorda moderadamente que existe suporte da chefia no desempenhar das suas funções.

Relativamente às correlações, é possível verificar na tabela 1 a existência de relações entre algumas variáveis. O tempo de exercício da atividade de bombeiro apenas apresentou uma relação significativa e negativa com o suporte da chefia ($r = -0.08$, $p < 0.05$). No entanto, a exaustão, o cinismo e o suporte da chefia relacionam-se significativamente entre si ($p < 0.01$). A exaustão apresenta uma relação positiva com o cinismo ($r = 0.63$, $p < 0.01$) e uma relação negativa com o suporte da chefia ($r = -0.31$, $p < 0.01$). Por sua vez, o cinismo apresenta uma relação negativa com o suporte da chefia ($r = -0.28$, $p < 0.01$). Neste sentido, ao contrário do que foi sugerido não parece existir qualquer tipo de relação entre o tempo de exercício da atividade de bombeiro e o *burnout* experienciados pelos trabalhadores. Contudo, o suporte da chefia tem um efeito direto e negativo no tempo de exercício da atividade de bombeiro. Isto é, o suporte da chefia diminui à medida que o tempo na profissão aumenta. Para além disto, o *burnout* apresenta uma relação negativa com o suporte da chefia, ou seja, existe um efeito direto e negativo do suporte da chefia no *burnout* experienciado. Assim, quanto maior o suporte da chefia, menores serão os níveis de exaustão e cinismo experienciados.

4.3. Teste de Hipóteses

Com o objetivo de testar as hipóteses apresentadas nesta investigação, foi utilizado o Modelo 1 do *software Process* (ferramenta computacional para o *SPSS 24.0*). Esta ferramenta permite testar o modelo teórico, incluindo o efeito moderador. Mais uma vez,

a exaustão e o cinismo foram analisados separadamente, visto que apesar de serem dimensões distintas, estão ambas na origem do *burnout*.

Tabela 2 - Análise de Efeito e Moderação entre as variáveis em estudo

	Exaustão ($r^2 = 0.1$, $p < 0.01$)				Cinismo ($r^2 = 0.08$, $p < 0.01$)			
	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Constante	3.11	0.05	57.69	$p < 0.01$	2.35	0.04	55.31	$p < 0.01$
TEAB	- 0.00	0.08	- 0.05	0.96	- 0.05	0.06	- 0.79	0.43
Suporte da Chefia	- 0.33	0.04	- 8.36	$p < 0.01$	- 0.24	0.03	- 7.60	$p < 0.01$
TEAB* Suporte da Chefia	0.08	0.06	1.31	0.19	0.06	0.05	1.14	0.25

Nota: N=663. TEAB = Tempo de exercício da atividade de bombeiro. B = coeficiente de regressão não-estandardizado

A primeira hipótese sugere que o tempo de exercício da atividade de bombeiro se relaciona positivamente com o *burnout* experienciado por estes profissionais. Como é possível observar na tabela 2, os resultados não suportam esta hipótese (exaustão: $B = -0.00$, $p = 0.96$; cinismo: $B = -0.05$, $p = 0.43$). Assim, o TEAB não é significativo para explicar a exaustão ou o cinismo, pelo que não existe qualquer tipo de relação entre o TEAB e o *burnout* experienciado pelos bombeiros.

A segunda hipótese propõe que a relação entre o tempo de exercício da atividade de bombeiro e o *burnout* seja moderada pelo suporte da chefia. É importante mencionar que a moderação é medida através da interação entre a variável independente e a variável moderadora. Assim e de acordo com os resultados, a interação entre TEAB e o suporte

da chefia não parece ser significativa nem para a exaustão ($B = 0.08$, $p = 0.19$) nem para o cinismo ($B = 0.06$, $p = 0.25$). Deste modo, a segunda hipótese não é suportada e não existe um efeito moderador do suporte da chefia na relação entre tempo de exercício da atividade de bombeiro e o *burnout*.

Apesar da relação entre o TEAB e o *burnout* não ser significativa e de não existir um efeito moderador do suporte da chefia, existe um efeito direto, negativo e significativo do suporte da chefia quer na exaustão ($B = -0.33$, $p < 0.01$), quer no cinismo ($B = -0.24$, $p < 0.01$). Desta forma, o suporte da chefia é importante para explicar a exaustão e o cinismo de maneira que, quando o suporte da chefia é aumentado, a exaustão e o cinismo diminuem.

5. Discussão

O presente estudo teve como objetivo analisar, numa amostra de bombeiros profissionais portugueses, a relação entre o tempo de exercício da atividade de bombeiro (TEAB) e o *burnout* experienciado por estes profissionais, considerando o suporte da chefia como moderador dessa mesma relação. Ao contrário do que era esperado (H1) e para os resultados da presente amostra é possível concluir que não existe uma relação entre o TEAB e o *burnout*. Simultaneamente e contrariamente ao previsto (H2), o suporte da chefia não moderou a relação entre o TEAB e o *burnout* destes profissionais. No entanto e, apesar de não ser colocada hipótese, foi observado um efeito direto do suporte da chefia no *burnout* (exaustão e cinismo) dos bombeiros da presente amostra.

Como mencionado previamente, a hipótese de que existe uma relação entre o TEAB e o *burnout* não foi suportada. Anteriormente, já outro estudo com bombeiros portugueses (Ferreira, 2010) obteve resultados semelhantes ao presente estudo,

evidenciando que não existe uma relação entre o tempo total de exercício da profissão e o *burnout*. Isto leva a colocar a hipótese da relação destas variáveis poder estar a ser influenciada por outros fatores ou variáveis. Segundo Melo e Carlotto (2016), a inexistência de uma relação entre o TEAB e o *burnout* pode ser explicada pelo facto do desempenho desta profissão estar associada a uma ideia de altruísmo, sendo esta ilusão uma forma de combater o surgimento do *burnout*. Assim, apesar de uma exposição contínua a situações adversas (exigências associadas à profissão de bombeiro) e do tempo de exposição às mesmas, existe a possibilidade dos profissionais não experienciarem níveis de *burnout* exacerbados com o decorrer do tempo. Seguindo esta linha de pensamento, a relação entre as duas variáveis pode ser influenciada pelo facto de os bombeiros serem membros muito valorizados na comunidade (Miguel, Vara, & Queirós, 2014), despertando sentimentos de satisfação com o seu trabalho que podem contrariar o aparecimento do *burnout*.

De igual modo, alguns estudos verificaram que a atribuição de significado/sentido de propósito poderá ter influência no *burnout* experienciado pelos bombeiros (e.g. Krok, 2016; Pines, & Keinan, 2005; Steger, 2009). Mais concretamente e de acordo com Krok (2016), quando sentem que os seus esforços diários no local de trabalho são importantes e têm um propósito/missão, dá aos trabalhadores motivação e estímulos adicionais para se envolverem no trabalho e completarem as suas tarefas. Consequentemente, desenvolvem a capacidade de lidar com as exigências do trabalho de forma construtiva, fazendo com que o risco de desenvolverem *burnout* seja menor, mesmo perante situações tão *stressantes* (Pines, & Keinan, 2005). Assim, a inexistência de uma relação entre o TEAB e o *burnout* pode residir no facto desta atribuição de significado e propósito proporcionar um crescimento pessoal e um aprimoramento da interpretação da sua experiência profissional (Krok, 2016). Por outro lado, também a autoeficácia poderá ter

sido um fator determinante para a inexistência da relação entre o TEAB e o *burnout* uma vez que, em contexto de trabalho, a autoeficácia pode ser definida como a capacidade de cada pessoa se adaptar à sua situação profissional e tudo o que ela engloba (Makara-Studzińska *et al.*, 2019). Desta forma, os bombeiros ao longo dos anos profissionais poderão desenvolver mais essa capacidade de adaptação, pelo que não terão níveis de *burnout* mais exacerbados do que os bombeiros com menos anos de experiência profissional. Simultaneamente e atendendo a estes resultados, é possível que os recursos pessoais de cada bombeiro tenham um papel importante na relação entre as duas variáveis em estudo. Este facto já foi evidenciado por Makara-Studzińska e colaboradores (2019) quando verificaram que a carreira profissional de bombeiro, o *burnout* experienciado por estes profissionais e as estratégias de *coping* dos mesmos dependiam dos recursos pessoais.

O *coping* – que pode ser definido como uma resposta individual a um ambiente *stressante* e exigente e que representa uma ameaça ou potencial perda (Ângelo, & Chambel, 2012) – apesar de não ter sido estudado, é também possível que tenha tido um papel ativo na relação entre TEAB e o *burnout*. Existem diversas estratégias de *coping* mas, neste contexto, a que parece ser mais essencial é o *coping* proativo. O *coping* proativo consiste em esforços para construir recursos, onde as pessoas que fazem uso de um padrão de estratégias deste tipo de *coping* apresentam um maior número de recursos para lidar com o *stress* e as exigências, incluindo a capacidade de planear e tomar as ações apropriadas para utilizar os recursos sociais disponíveis (Ângelo, & Chambel, 2012). Deste modo, este tipo de *coping* está associado a uma diminuição dos níveis de *burnout* (Gonzalez-Morales, Rodriguez, & Peiró, 2010). Para além de atuar diretamente no *burnout*, Greenglass (2005) constatou que o *coping* proativo pode também evidenciar um papel mediador na relação entre as condições de trabalho e o *burnout*. Todas estas

evidências salientam o potencial das estratégias de *coping* de cada indivíduo, pelo que altos níveis de exigências percebidas não estariam associados ao *burnout* quando essas exigências provocam uma percepção individual de alto controlo, surgindo assim a ativação das estratégias de *coping* proativo (Ângelo, & Chambel, 2012). Por outro lado, como mencionado anteriormente existem diversas formas de *coping* e Mitchell e Resnick (1986) apontam para uma estratégia que se refere à repressão dos sentimentos. Mais concretamente, alertaram para a síndrome de *John Wayne*, traduzida no facto de alguns bombeiros ocultarem os seus sentimentos e emoções para lidarem com a dura realidade de algumas das suas missões, o que pode provocar uma redução irrealista nos níveis de *burnout* e, consequentemente, afetar a relação entre o TEAB e o *burnout*. Por fim, uma outra possibilidade de justificação para a inexistência da relação entre TEAB e o *burnout* na presente amostra é a resiliência. Esta é também uma variável, de cariz pessoal, que tem sido estudada em populações de bombeiros e que está relacionada com os níveis de *burnout* dos mesmos. Atendendo a Rutter (1993), a resiliência consiste em dois processos: ultrapassar – permite à própria pessoa lidar com os desafios/exigências de forma socialmente aceitável-, e reconstruir-se a si próprio – isto é, perante a adversidade ser capaz de erguer-se, adaptar-se e seguir em frente. Segundo o autor, ambos os processos que constituem a resiliência são dinâmicos e interativos (indivíduo-ambiente) e podem variar ao longo do tempo em função do desenvolvimento e das circunstâncias da vida de cada um.

Novamente ao contrário do que era esperado, a hipótese de que o suporte da chefia modera a relação entre o TEAB e o *burnout* não foi suportada. Uma vez que não se verificou uma relação entre o TEAB e o *burnout*, também o suporte da chefia não desempenha um papel atenuador nesta relação. Por outro lado, não estava previsto existir um efeito direto do suporte da chefia no *burnout*. Contudo, este verificou-se nas duas

dimensões analisadas – exaustão e cinismo. Tal como nesta investigação, a literatura tem salientado o papel particularmente benéfico do suporte da chefia em detrimento das outras fontes de suporte (Ganster, *et al.*, 1986; Maslach, *et al.*, 2001; Stanley, *et al.*, 2019), observando uma relação direta entre suporte da chefia e o *burnout* (Etzion, & Westman, 1994; Lee & Ashforth, 1996; Martinussen, Richardsen & Burke, 2007; Stanley, *et al.*, 2019). Neste sentido, Maslach e colaboradores (2001) evidenciaram que o suporte da chefia tem um peso significativo no *burnout*, podendo contribuir para a sua ausência ou para proteger o indivíduo das características adversas da sua função. Ganster e colaboradores (1986) vão mais longe e constataram que, de facto, o suporte da chefia está relacionado diretamente com uma variedade de resultados afetivos e somáticos. Assim, acreditam que o fornecimento deste tipo de suporte pode ter um impacto positivo no bem-estar físico e mental dos colaboradores, devendo assim ser encorajado. Da mesma maneira, Meyer e colaboradores (2012) mostraram que, para a sua amostra de bombeiros, a exposição frequente a situações traumáticas tinha um peso menor no *burnout* do que a perceção de suporte social no trabalho. Também Lee e Ashforth (1996) e, mais tarde, Maslach e colaboradores (2001) testaram o efeito *buffer* do suporte da chefia no *burnout* e concluíram que o suporte é um preditor significativo para as três dimensões do *burnout*, tendo mesmo um efeito protetor no desenvolvimento desta síndrome (Martinussen, *et al.*, 2007). Por fim, em 1988, também Leiter e Maslach constataram que o suporte da chefia (ou a falta dele) influencia os níveis da dimensão da exaustão do *burnout*. Todas estas evidências simultaneamente com os resultados da presente investigação alutam para a importância de trabalhar as chefias, com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores uma boa relação com as mesmas e, conseqüentemente, contribuir para o seu bem-estar físico e mental.

6. Limitações do estudo e investigações futuras

Ao longo desta investigação foram feitas várias inferências. Não obstante, este estudo, tal como todas as investigações, apresenta limitações que devem ser mencionadas. A primeira limitação prende-se com o facto de este ser um estudo de natureza transversal, ou seja, os dados foram recolhidos apenas num único momento temporal, pelo que não é possível inferir causalidade dos resultados obtidos. Mais, como foi anteriormente referido o *burnout* corresponde a uma exposição consistente e prolongada no tempo a *stressores*. Assim, as futuras investigações podem beneficiar da utilização de um estudo longitudinal, de maneira a obterem dados mais robustos e com maior valência relativamente a esta variável. A segunda limitação remete para algumas características da amostra, como o tamanho (N=663) e a disparidade de género (81.1% dos indivíduos são do sexo masculino). Deste modo, os estudos futuros devem procurar utilizar uma amostra maior e, apesar da profissão de bombeiro ser desempenhada por maioritariamente homens, procurar um maior equilíbrio de género. Ainda relativamente à amostra, esta apenas contempla bombeiros profissionais, pelo que seria interessante no futuro utilizar uma amostra constituída por bombeiros profissionais e bombeiros voluntários e verificar se existem diferenças significativas entre os dois grupos. Para além disso, este estudo foi realizado com bombeiros portugueses e como está supracitado o desempenho desta profissão é muito influenciado pelo contexto, não sendo possível fazer a generalização destes resultados sem algum enviesamento. Tendo isto em conta, seria pertinente para as investigações futuras a utilização de uma amostra internacional, com o objetivo de atender a aspetos culturais e contextuais.

A quinta limitação refere-se aos instrumentos de avaliação e ao método utilizado para esse efeito. Ainda que tenha sido assegurado o anonimato das respostas e a confidencialidade dos dados, a aplicação de questionários de autoavaliação está sujeita a

efeitos de desejabilidade social, pelo que os resultados podem conter algum enviesamento. Contudo e como foi anteriormente descrito, realizou-se a análise do modelo de medida em comparação com o modelo de um fator, de forma a evitar esse fenómeno. Simultaneamente, os questionários foram preenchidos *online*, podendo acarretar riscos na fiabilidade das respostas, uma vez que o respondente poderá não responder a alguma questão (por lapso ou intencionalmente) ou responder incorretamente. No entanto, atendendo a que foram recolhidos dados em todos os distritos e regiões autónomas, este método pareceu ser o mais adequado para efeitos de recolha de dados. Por fim, uma outra limitação é a possibilidade de outras variáveis, que não foram analisadas na presente investigação, estarem a influenciar a relação das variáveis em estudo. Tal como foi mencionado anteriormente, as variáveis individuais poderão ter uma grande influência da dinâmica dos construtos aqui avaliados. Assim, as investigações futuras poderão beneficiar da medição das variáveis individuais e do papel das mesmas nessa relação.

7. Implicações Práticas

Ainda que este estudo apresente as limitações supracitadas, é possível destacar algumas implicações práticas que os resultados da presente investigação podem ter neste contexto. Assim, os resultados deste estudo apresentam uma contribuição interessante do ponto de vista teórico, assim como ajudam a elucidar as corporações de bombeiros relativamente a esta síndrome, que tanto afeta os profissionais desta área, e a desenvolverem planos de ação para atenuar os seus efeitos adversos, ou até mesmo a preveni-los. O *burnout* é uma variável que continua a ser alvo de estudo, estando constantemente em destaque em estudos com profissões de cuidados primários (e.g. Vara & Queirós, 2009; Marcelino, Figueiras & Claudino, 2012;

Soteriades *et al.*, 2019, Wu *et al.*, 2019). Esta associação frequente do *burnout* com, por exemplo, a profissão de bombeiro, desencadeou uma sensibilização das corporações para a saúde mental dos seus elementos, sem nunca descurar a saúde física.

Em primeiro lugar, ao contrário do que a literatura aponta, não foi encontrada uma relação direta e linear entre o TEAB e o *burnout*, onde os níveis de *burnout* não foram inversamente proporcionais ao TEAB. Deste modo, é possível que bombeiros com poucos anos de experiência profissional apresentem níveis igualmente ou até mais exacerbados de *burnout* comparativamente com bombeiros com inúmeros anos de experiência profissional. De acordo com o estudo da DECO PROTESTE (2018) em Portugal, cerca de 78% dos trabalhadores com sintomas de *burnout* utiliza a medicação como forma de combate aos mesmos, sendo que mais de metade dessa percentagem não está satisfeita com a eficácia da medicação. Deste modo, torna-se evidente e crucial a necessidade de recorrer a outros métodos de prevenção desta síndrome. No caso específico dos bombeiros, é extremamente importante que os programas de intervenção e prevenção da saúde mental sejam implementados e direcionados a todos os elementos da corporação, independentemente dos anos de serviço. É muito recorrente, diversos bombeiros pedirem a demissão, serem obrigados a ir para a reforma ou então assumirem cargos em atividades menos *stressantes*, por exemplo trabalho de secretariado ou central telefónica do quartel, devido aos níveis de *burnout* muito exacerbados (Martinussen *et al.*, 2007; Ângelo & Chambel, 2012). Tudo isto para alertar para a necessidade de abranger também estes trabalhadores nos programas de intervenção referidos anteriormente. Como foi visto previamente, o *burnout* tem efeitos nefastos como: absentismo, *turnover*, desempenho reduzido (Maslach & Jackson, 1981), baixa satisfação com o trabalho e com a vida no geral,

abuso de substâncias (Maslach *et al.*, 2001), aumento do número de lesões físicas (Vaulerin *et al.*, 2016), cefaleias, tonturas, distúrbios do sono e em alguns casos o suicídio (Maroco *et al.*, 2016). Perante uma incidência de diversos problemas graves associados ao *burnout*, recomenda-se que os problemas de saúde mental, principalmente esta síndrome, passem a ser o foco dos programas de rastreio da saúde no trabalho dos bombeiros. Para além disso, recomenda-se uma maior aproximação a serviços que providenciam apoio psicológico, estando este serviço sempre disponível aos bombeiros e, não apenas perante catástrofes.

Em segundo lugar, o suporte social da chefia não teve um efeito *buffer* na relação entre o TEAB e o *burnout*. Contudo, verificou-se que existe uma relação direta entre o *burnout* e o suporte da chefia. Uma vez que a estrutura de uma corporação de bombeiros é uma estrutura rígida e com muita hierarquização, esta pode levar a vários constrangimentos. Por exemplo, Wagner e O'Neill (2012) chamam a atenção para a possibilidade dos indivíduos em posições hierarquicamente mais baixas não se sentirem confortáveis para fazer sugestões ou questionar as decisões de um superior hierárquico, mesmo quando sentem que podiam dar uma contribuição significativa. Deste modo, as características da estrutura das corporações e os resultados deste estudo evocam a urgência de formar as chefias para desempenharem um papel de rede de apoio dos seus subordinados. O desenvolvimento destas relações positivas, satisfatórias e de apoio terão efeito no ambiente de trabalho, no bem-estar de todos os envolvidos, nomeadamente na redução dos níveis de *burnout* e, consequentemente, no desempenho profissional. Logo, é evidente a necessidade de incentivar estas relações e trabalhar nesse sentido com as chefias. Ainda assim, é essencial clarificar que estas relações são adaptáveis e flexíveis, uma vez que cada corporação tem uma forma de funcionamento idiossincrática e, simultaneamente, cada pessoa em cargos

de chefia é diferente. Será sempre essencial atender às características de cada um e, a partir daí, trabalhar o desenvolvimento da relação com os seus subordinados.

Para concluir, a presença do *burnout* é uma das maiores ameaças à saúde física e mental dos bombeiros. Tendo em conta o papel importante que os bombeiros têm em Portugal, sendo a principal entidade a prestar socorro, é extremamente importante investir em intervenções que abordem os sintomas precoces do *burnout*, realçando aqui o papel fulcral que as chefias podem ter na deteção desses sintomas. Além disso, o conhecimento dos potenciais fatores de proteção é de grande importância para lidar eficazmente com as consequências psicológicas e negativas do *burnout*. Só apostando em programas de intervenção poderemos melhorar o bem-estar físico e psicológico dos bombeiros e, conseqüentemente salvaguardar a qualidade dos serviços prestados e do socorro por eles prestados.

Referências Bibliográficas

- Ângelo, R. P., & Chambel, M. J., (2012). The role of proactive coping in the Job Demands–Resources Model: A cross-section study with firefighters. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. doi:10.1080/1359432X.2012.728701
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2017). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (14th ed.). New York: Kogan Page.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2006). The job demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A.I (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 19.1-19.23.
- Bethea, A., Samanta, D., Kali, M., Lucente, F. C., & Richmond, B. K. (2019). The impact of burnout syndrome on practitioners working within rural healthcare systems. *The American Journal of Emergency Medicine*. <https://doi.org/10.1016/j.ajem.2019.07.009>
- Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (2nd Ed). New York: Routledge.
- Chambel, M. J., Castanheira, F., Oliveira-Cruz, F., & Lopes, S. (2015). Work context support and Portuguese soldiers' well-being: The mediating role of autonomous motivation. *Military Psychology*, 27(5), 297-310. <https://doi.org/10.1037/mil0000087>

- Chang, C. M., Lee, L. C., Connor, K. M., Davidson J. R. T., & Lai, T. J. (2008). Modification effects of coping on post-traumatic morbidity among earthquake rescuers. *Psychiatry Research*, 158(2), 164-171.
- DECO PROTESTE. (2018). *Burnout*: um terço dos inquiridos em risco. Retirado de: <https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-um-terco-dos-portugueses-em-risco>
- DeJoy, D. M., Smith, T. D., & Dyal, M. A. (2017). Safety climate and firefighting: Focus group results. *Journal of Safety Research*, 62, 107–116.
- Deville, G. J., Wright, R., & Varker, T. (2009). Vicarious trauma, secondary traumatic stress or simply burnout? Effect of trauma therapy on mental health professionals. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 43(4), 373-385.
- Diário de Notícias. (2017). Síndrome de *Burnout* afeta 13% da população portuguesa. Retirado de: <https://www.dn.pt/sociedade/sindroma-de-burnout-afeta-13-da-populacao-portuguesa-8833023.html>
- Etzion, D., & Westman, M. (1994). Social support and sense of control as moderators of the stress-burnout relationship in military careers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9, 639–656.
- EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work. (2007). European Risk Observatory Report - Expert Forecast an emerging psychosocial risk related to occupational safety and health. *Belgium: European Agency for Safety and Health Work*.
- EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work. (2010). *European survey of enterprises on new and emerging risks: managing safety and health at work*.

Retirado de: https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/en_esener1-summary.pdf

EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work. (2014). Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks. *Luxembourg: Publications Office of the European Union*.

Evans, R., Pistrang, N., & Billings, J. (2013). Police officers' experiences of supportive and unsupportive social interactions following traumatic incidents. *European Journal of Psychotraumatology*, 4(1), 1-9. <http://doi.org/10.3402/ejpt.v4i0.19696>

Ferreira, D. I. D. C. (2018). *Burnout em bombeiros Portugueses: Importância de fatores individuais e organizacionais na sua explicação*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Portucalense Infante D. Henrique, Portugal.

Freudenberger, H. J. (1977). Burn-out: The organizational menace. *Training & Development Journal*, 31(7), 26-27.

Ganster, D. C., Fusilier, M. R., & Mayes, B. T. (1986). Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 102–110. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.1.102>

Gil-Monte, P. R. (2009). Some Reasons to Consider Psychosocial Risks in the Work and its Consequences on Public Health.

Gonzalez-Morales, M. G., Rodriguez, I., & Peiro, J. M. (2010). A longitudinal study of coping and gender in a female-dominated occupation: Predicting teachers' burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 29–44.

Greenglass, E. R. (2005). Proactive coping, resources and burnout: Implications for occupational stress. In A.-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research*

- companion to organizational health psychology* (pp. 503–515). London, UK: Edward Elgar.
- Hanson, A. (2019). *The Relationship between Stress, Burnout, and Mindfulness among Firefighters*. (Doctoral dissertation). Grand Canyon University.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (2nd ed.). New York, USA: The Guilford Press.
- Heaney, C. A., Price, R. H., & Rafferty, J. (1995). Increasing coping resources at work: A field experiment to increase social support, improve work team functioning, and enhance employee mental health. *Journal of Organizational Behavior*, 16(4), 335-352.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, Mass.: Addison-Wesley Publishing Company.
- Jeannette, J. M., & Scoboria, A. (2008). Firefighter preferences regarding post-incident intervention. *Work & Stress*, 22, 314-326.
- Krok, D. (2016). Can meaning buffer work pressure? an exploratory study on styles of meaning in life and burnout in firefighters. *Archives of Psychiatry and Psychotherapy*, 1, 31-42.
- Leavy, R. L. (1983). Social support and psychological disorder: A review. *Journal of Community Psychology*, 11(1), 3-21.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123–133.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9, 297-308.
- Lin, N., Ensel, W. M., Simeone, R. S., & Kuo, W. (1979). Social support, stressful life events, and illness: A model and an empirical test. *Journal of health and Social Behavior*, 20, 108-119.
- Makara-Studzińska, M., Golonka, K., & Izydorczyk, B. (2019). Self-Efficacy as a Moderator between Stress and Professional Burnout in Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(2), 183.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16020183>
- Marcelino, D., Figueiras, M. J., & Claudino, A. (2012). Impacto da exposição a incidentes críticos na saúde e bem-estar psicológico dos tripulantes de ambulância. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13(1), 110-116.
- Marcelissen, F. H., Winnubst, J. A., Buunk, B., & de Wolff, C. J. (1988). Social support and occupational stress: A causal analysis. *Social Science & Medicine*, 26(3), 365-373.
- Maroco, J., Maroco, A. L., Leite, E., Bastos, C., Vazão, M. J., & Campos, J. A. D. B. (2016). Burnout em profissionais da saúde portugueses: Uma análise a nível nacional. *Acta Médica Portuguesa*, 29, 24-30.
- Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of criminal justice*, 35(3), 239-249.
<https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.03.001>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Melo, L. P., & Carlotto, M. S. (2016). Prevalência e preditores de *burnout* em bombeiros. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 36(3), 668-681.
- Meyer, E. C., Zimering, R., Daly, E., Knight, J., Kamholz, B. & Gulliver, S. (2012). Predictors of Posttraumatic Stress Disorder and Other Psychological Symptoms in Trauma-Exposed Firefighters. *Psychological Services*, 9(1), 1-15.
- Miguel, V., Vara, N., & Queirós, C. (2014). Satisfação com o trabalho como preditor do *burnout* em bombeiros assalariados. *International Journal on Working Conditions*, 8, 98-113.
- Miguel, V., Vara, N., & Queirós, C. (2014). Satisfação com o trabalho como preditor do *burnout* em bombeiros assalariados. *International Journal on Working Conditions*, 8(1), 98-113.
- Mitchell, J. T. & Resnick, H. L. P. (1986). *Emergency Response to Crisis*. Ellicott City, MD: International Critical Incident Stress Foundation, Inc.
- Observador. (2019). OMS inclui "burnout" na lista de doenças. Retirado de: <https://observador.pt/2019/05/27/oms-inclui-burnout-na-lista-de-doencas/>
- Oginska-Bulik, N. (2005). The role of personal and social resources in preventing adverse health outcomes in employees of uniformed professions. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 18(3), 233-240.
- Organização Mundial de Saúde. (2017). Mental health at the workplace – World Mental

- Health Day 2017. Retirado de: <http://www.euro.who.int/en/media-centre/events/events/2017/10/mental-health-at-the-workplace-world-mental-health-day-2017>
- Perrott, S. B., & Blenkarn, L. (2015). Motivation, sensation seeking, and the recruitment of volunteer firefighters. *International Journal of Emergency Services*, 4(2), 242-257. <https://doi.org/10.1108/IJES-12-2013-0025>
- Pines, A. & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Regehr, C., Hill, J., Knott, T., & Sault, B. (2003). Social support, self-efficacy, and trauma in new recruits and experienced firefighters. *Stress and Health*, 19, 189–193.
- Rook, K. S. (1984). Research on social support, loneliness, and social isolation: Toward an integration. *Review of Personality & Social Psychology*, 5, 239–264.
- Rosa, J., Passos, F., & Queirós, C. (2015). Um estudo exploratório sobre *burnout* e indicadores psicopatológicos em polícias. *International Journal on Working Conditions*, 10, 101–119.
- Ruotsalainen, J. H., Verbeek, J. H., Mariné, A., & Serra, C. (2014). Preventing occupational stress in healthcare workers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (11).
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health* 14(8): 626–631.
- Scandura, T. A., & Graen, G. B. (1984). Moderating effects of initial leader–member exchange status on the effects of a leadership intervention. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 428–436. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.3.428>

- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Soteriades, E., Psalta, L., Leka, S., & Spanoudis, G. (2019). Occupational stress and musculoskeletal symptoms in firefighters. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*.
<https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01268>
- Stanley, I. H., Hom, M. A., Chu, C., Dougherty, S. P., Gallyer, A. J., Spencer-Thomas, S., ..., & Joiner, T. E. (2019). Perceptions of belongingness and social support attenuate PTSD symptom severity among firefighters: A multistudy investigation. *Psychological Services, 16*(4), 543–555. <https://doi.org/10.1037/ser0000240>
- Steger, M.F. (2009). Meaning in life. In Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (Eds.). (2009). *Oxford handbook of positive psychology* (pp. 679–687). Oxford library of psychology.
- Terry, D. J., Nielsen, M., & Perchard, L. (1993). Effects of work stress on psychological well-being and job satisfaction: The stress-buffering role of social support. *Australian Journal of Psychology, 45*(3), 168-175.
- Vara, N., & Queirós, C. (2009). Burnout – Um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar. *Territorium, 16*, 173-178.
- Varvel, S. J., He, Y., Shannon, J. K., Tager, D., Bledman, R. A., Chaichanasakul, A., ... & Mallinckrodt, B. (2007). Multidimensional, threshold effects of social support in firefighters: Is more support invariably better?. *Journal of Counseling Psychology, 54*(4), 458-465.

- Vaulerin, J., d' Arripe-Longueville, F., Emile, M. & Colson, S. (2016) Physical exercise and Burnout facets predict injuries in a population-based sample of French career firefighters. *Applied Ergonomics*, 54, 131-135.
- Wagner, S. L., & O'Neill, M. (2012). Job, Life, and Relationship Satisfaction for Paid-Professional Firefighters. *Journal of Loss and Trauma: International Perspectives on Stress & Coping*, 17(5), 423-438.
- Weiss, D., Marmar, C., Metzler, T., & Ronfeldt, H. (1995). Predicting symptomatic distress in emergency services personnel. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 361–368.
- Wu, T.-J., Yuan, K.-S., Yen, D. C., & Xu, T. (2019). Building up resources in the relationship between work–family conflict and burnout among firefighters: Moderators of guanxi and emotion regulation strategies. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 430–441.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1596081>